

## CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### ART. 1 - DEFINIZIONI

- 1.1** Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, istituita con legge 14 novembre 1995, n. 481, modificata in Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ai sensi del decreto legge 6 dicembre 2011 n. 201/11 convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214; ridenominata in **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente** con acronimo ARERA ai sensi della Legge 27 dicembre 2017, n. 205; di seguito: Autorità oppure ARERA;
- 1.2** Deliberazione n. 200/99 e s.m.i.: Direttiva concernente l'erogazione dei servizi di distribuzione e di vendita dell'energia elettrica a clienti del mercato vincolato ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481;
- 1.3** Deliberazione n. 111/06 e s.m.i.: Condizioni per l'erogazione del pubblico servizio di dispacciamento dell'energia elettrica sul territorio nazionale e per l'approvvigionamento delle relative risorse su base di merito economico, ai sensi degli artt. 3 e 5 del d.lgs. 16.3.1999, n. 79;
- 1.4** Delibera ARG/com 104/10, Allegato A, contenente il "Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali";
- 1.5** Terna SpA: operatore di rete per la trasmissione dell'energia elettrica;
- 1.6** TIBEG: Delibera 402/2013/R/com e s.m.i.; Testo Integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per le forniture di energia elettrica e gas naturale;
- 1.7** TIC: Delibera 654/2015/R/eel e s.m.i.; Testo integrato delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione - disposizioni per il periodo 2016-2019;
- 1.8** TICO: Delibera 209/2016/E/com e s.m.i.; Testo Integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico - Testo Integrato conciliazione;
- 1.9** TIF: Delibera 463/2016/R/com e s.m.i.; Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico in materia fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale;
- 1.10** TIME: Delibera 654/2015/R/eel e s.m.i.; Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di misura dell'energia elettrica - disposizioni per il periodo 2016-2019;
- 1.11** TIMOE: Testo integrato morosità elettrica, approvato con deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/eel s.m.i.;
- 1.12** TIQE: Delibera 646/2015/R/eel e s.m.i.; Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica, per il periodo di regolazione 2016-2023;
- 1.13** TIQV: Delibera ARG/com 413/2016/R/com e s.m.i.; Testo Integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale;
- 1.14** TIS: Delibera AEG/elt 107/09 e s.m.i.; Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (settlement);
- 1.15** TIT: Delibera 654/2015/R/eel e s.m.i.; Testo integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica - disposizioni per il periodo 2016-2019;
- 1.16** TIV: Delibera 301/2012/R/eel e s.m.i.; Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del decreto legge 18 giugno 2007 n. 73/07.

### ART. 2 - OGGETTO DEL CONTRATTO

- 2.1** Il contratto ha per oggetto la fornitura di energia elettrica al punto di prelievo indicato nella proposta di contratto e degli altri servizi accessori da parte di Alperia Smart Services Srl nell'ambito del mercato libero.
- 2.2** Ai fini dell'esecuzione del Contratto, Alperia Smart Services Srl provvederà a stipulare i contratti per i servizi di trasporto e di dispacciamento ed a porre in essere tutto quanto necessario ed opportuno a tal fine, in conformità anche a quanto richiesto dai gestori di rete competenti. I servizi cesseranno alla data di risoluzione, per qualsivoglia causa, del Contratto.

### ART. 3 - CONCLUSIONE DEL CONTRATTO. CONDIZIONI PER L'ATTIVAZIONE DELLA FORNITURA E DURATA

- 3.1** Il Contratto si conclude per adesione, ossia con la ricezione da parte di Alperia Smart Services Srl dell'accettazione del Cliente della proposta formulata attraverso l'apposito modulo di adesione allegato al presente Contratto trasmesso ai canali di vendita del Fornitore.
- 3.2** L'efficacia del Contratto per la fornitura di energia elettrica è condizionata ad una verifica da parte di Alperia Smart Services Srl, da svolgersi entro 60 giorni dalla data di conclusione del Contratto:
- alla circostanza che il punto di prelievo non risulti sospeso per morosità al momento della richiesta di attivazione del servizio di trasporto, di cui al precedente art. 2.2 oppure che non sia pervenuta al distributore una richiesta di sospensione per morosità relativa al punto di prelievo; in tal caso non verrà data esecuzione al presente contratto e gli effetti del recesso dal contratto con il precedente venditore verranno meno. A tal fine, ad Alperia Smart Services Srl sono messe a disposizione le seguenti informazioni relative al punto di prelievo oggetto della richiesta di switching:
    - se il punto di prelievo risulta sospeso a seguito di una richiesta di sospensione della fornitura per morosità;
    - se per il medesimo punto sia in corso una richiesta di indennizzo;
    - il mercato di provenienza del punto, distinguendo tra mercato libero e servizi di ultima istanza;
  - le eventuali date delle richieste di sospensione, oltre a quella eventualmente in corso, se presentate negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
  - le eventuali date delle richieste di switching, oltre a quella eventualmente in corso, se eseguite negli ultimi 12 mesi precedenti la data della richiesta di switching;
- b) al rispetto dei termini previsti per l'attivazione dei servizi di trasporto, distribuzione e dispacciamento per l'energia elettrica, da parte del distributore e di Terna SPA, in esecuzione dei relativi contratti di cui al precedente art. 2.2.

Decorso il termine di cui sopra, in assenza di comunicazione di Alperia Smart Services Srl, il presente Contratto sarà efficace.

- 3.3** Resta inteso che l'efficacia del Contratto decorre dall'attivazione della fornitura al punto di prelievo oggetto della richiesta di fornitura.
- 3.4** L'attivazione della fornitura avverrà alla data di disponibilità all'attivazione indicata dal Cliente - compatibilmente con la normativa relativa ai termini di attivazione dei servizi di trasporto e dispacciamento -, ovvero nel rispetto dei termini contrattualmente previsti con il precedente fornitore per il recesso, salvo eventi non dipendenti dalla volontà di Alperia Smart Services Srl. Qualora la data effettiva di avvio della fornitura fosse diversa da quella indicata nel modulo di adesione, per le condizioni di cui all'art. 3.2, il Fornitore ne darà comunicazione al Cliente.
- 3.5** Qualora sussistano le condizioni per il diritto al ripensamento, il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto entro quattordici (14) giorni dalla sottoscrizione della proposta di contratto, senza alcuna penalità e senza alcun obbligo di motivazione mediante comunicazione scritta da inviarsi ad Alperia Smart Services Srl tramite lettera raccomandata a/r.
- 3.6** Con esclusione del caso in cui il Cliente receda da un contratto di fornitura del mercato libero, il Fornitore potrà procedere anticipatamente all'erogazione della fornitura durante il decorso del termine per l'esercizio del diritto di ripensamento, su richiesta espressa del Cliente. In tal caso, il Cliente domestico potrà comunque esercitare il suddetto diritto nei termini previsti, ma sarà tenuto a corrispondere ad Alperia Smart Services Srl gli importi relativi ai costi sostenuti, come da articolo 6.
- 3.7** Il contratto ha durata coincidente con l'anno solare. Il contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno in mancanza di recesso.

### ART. 4 - RECESSO E CESSAZIONE DELLA FORNITURA. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- 4.1** In base alla deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente Idrico del 09.06.2016, n. 302/2016/R/com e s.m.i. recante le "Modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura" (vedasi il sito internet [www.arera.it](http://www.arera.it)), il cliente finale può esercitare il diritto di recesso da comunicarsi tramite lettera raccomandata a/r, in qualsiasi momento, nel rispetto del termine di preavviso stabilito.
- Per i Clienti domestici e non domestici alimentati in Bassa Tensione, qualora il diritto di recesso sia manifestato al fine di cambiare venditore, il preavviso dovrà pervenire entro e non oltre il giorno 10 (dieci) del mese precedente la data di cambio venditore con le modalità stabilite dalla deliberazione indicata. Qualora il diritto di recesso sia manifestato al fine della cessazione della fornitura, il termine di preavviso è di un (1) mese.
- Per i Clienti non domestici alimentati in Media Tensione il termine di preavviso è pari a sei (6) mesi.
- 4.2** Nei casi di cessazione della fornitura di energia elettrica, ad esclusione dei casi di disattivazione, con riferimento ai punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS in Bassa Tensione, il Cliente ha la facoltà di trasmettere la propria autolettura nei seguenti casi e secondo le seguenti tempistiche:
- a) Cambio venditore: l'autolettura può essere trasmessa nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo la data di cambio venditore, ad Alperia Smart Services Srl, se effettuata entro il giorno precedente la data di cambio venditore o al nuovo venditore, se effettuata a partire da detta data;

a) Voltura: l'autolettura può essere trasmessa nel periodo compreso tra il quinto giorno lavorativo precedente ed il terzo giorno lavorativo successivo alla data di decorrenza della voltura ad Alperia Smart Services Srl.

**4.3** Il Cliente che non intende più utilizzare la fornitura deve darne tempestiva comunicazione scritta tramite lettera raccomandata a/r con preavviso di un (1) mese ad Alperia Smart Services Srl; quest'ultima comunicherà al competente distributore l'ordine di disattivazione della fornitura nei tempi e nei modi previsti dall'Autorità. Fino alla chiusura del misuratore, il Cliente continuerà ad essere intestatario della fornitura e conseguentemente responsabile per i consumi rilevati e per quant'altro previsto nel presente contratto e comunque nel diritto vigente.

**4.4** Per la cessazione del Contratto da parte del cliente si applica il corrispettivo come da art. 6.

**4.5** Alperia Smart Services Srl può, previa diffida ad adempiere in un termine non inferiore a dieci giorni, risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 c.c., salvo il risarcimento di ogni eventuale danno, nei casi di seguito indicati:

- in caso di omesso o parziale pagamento delle fatture, ferma restando l'applicazione degli interessi di cui all'art 8;

- per morosità relativa ad una diversa fornitura di energia elettrica intestata al medesimo Cliente.

**4.6** Il Fornitore ha facoltà di recedere unilateralmente, anche limitatamente ad una delle forniture, in qualunque momento e senza oneri; in tal caso dovrà inviare, con modalità che consentano di verificarne l'effettiva ricezione, una comunicazione scritta al Cliente, con termine di preavviso di 6 mesi, decorrente dal primo giorno del mese successivo a quello di ricevimento della relativa comunicazione.

**4.7** Resta inteso altresì che il Contratto è risolto anche qualora venga meno il servizio di trasporto.

#### **ART. 5 - CONDIZIONI ECONOMICHE PER LA FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA. ALTRI CORRISPETTIVI**

**5.1** Le condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica (decorrente dalla data di efficacia del contratto) sono indicate nel modulo di richiesta di fornitura, sottoscritto dal Cliente.

**5.2** In caso di variazione unilaterale delle condizioni economiche da parte di Alperia Smart Services Srl, la stessa provvederà a darne comunicazione, anche con nota in bolletta, con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In assenza di recesso da comunicare entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, si intenderanno accettate dal cliente le nuove condizioni economiche.

**5.3** Oltre alla componente energia e alle eventuali perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione indicate nella scheda di riepilogo dei corrispettivi, al Cliente verranno fatturati: a) i corrispettivi per il servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura) nonché le componenti A e UC, previsti per i clienti del mercato di maggior tutela dalle delibere dell'ARERA di volta in volta vigenti, b) i corrispettivi per il servizio di dispacciamento in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 111/06 e s.m.i. dell'ARERA; detti corrispettivi sono applicati anche alle perdite di energia elettrica sulle reti di distribuzione quantificate in base al fattore fissato dal TIS e s.m.i.; c) un corrispettivo a remunerazione delle attività commerciali svolte da Alperia Smart Services Srl denominato CVS (Commercializzazione Vendita e Servizi), il cui valore potrà essere aggiornato dal fornitore con un preavviso di 3 mesi in bolletta; d) un ulteriore eventuale corrispettivo determinato da Alperia Smart Services Srl dividendo il corrispettivo di sbilanciamento dallo stesso sopportato per l'energia prelevata, comprensiva delle perdite, nel secondo mese precedente il mese di riferimento presso tutti i siti nella sua titolarità in qualità di utente del dispacciamento, e moltiplicando il valore ottenuto per i kWh di energia prelevata, comprensiva delle perdite, dal Cliente nel mese di riferimento; e) qualora i prelievi siano stati trattati su base oraria, i corrispettivi per il servizio di aggregazione delle misure in conformità a quanto previsto dalla citata delibera dell'ARERA n.111/06 e s.m.i., ripartito per Cliente.

**5.4** Sono a carico del cliente, e vengono inclusi in bolletta, tutti gli oneri fiscali inerenti al contratto e tutte le somme che Alperia Smart Services Srl sia obbligata ad addebitare ai Clienti per effetto di leggi, regolamenti, disposizioni ed altri atti adottati dalle competenti autorità.

**5.5** Per la stipulazione del presente contratto è a carico del Cliente il deposito cauzionale nella misura prevista dalla vigente normativa disposta dall'ARERA, di cui al TIV e Delibera n. 200/99 e s.m.i.

**5.6** Al Cliente non domestico potrà essere richiesto il versamento di un deposito cauzionale in misura diversa da quella indicata all'art. 5.5 in base ad una valutazione finanziaria del Fornitore. In tal caso il Cliente verrà avvisato prima della conclusione del Contratto.

**5.7** Il deposito verrà restituito al momento della cessazione del contratto maggiorato in base al tasso di interesse legale. Il deposito cauzionale non verrà richiesto oppure sarà restituito nei casi in cui il Cliente domestico attivi la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito, in quanto considerata forma di garanzia equivalente al deposito cauzionale.

**5.8** Saranno altresì previsti a carico del Cliente gli eventuali oneri di cui ai successivi art. 6 e 11.

#### **ART. 6 MANDATO ALLA CONNESSIONE**

**6.1** Le richieste di esecuzione di prestazioni relative a servizi inerenti la connessione dei punti di prelievo alla rete elettrica di cui al TIQE, in conformità a quanto previsto dalla delibera medesima, dovranno essere inoltrate al distributore competente tramite Alperia Smart Services Srl, o ad altro soggetto terzo da questa delegato, che opererà in qualità di mandatario.

**6.2** Alperia Smart Services Srl, oltre ai contributi in quota fissa, ove applicati dall'impresa distributrice, di cui al TIC, applicherà, a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, un contributo in quota fissa pari a 23,00 euro previsto dal TIV, per ciascuna delle seguenti prestazioni indicate: voltura, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, disattivazione della fornitura a seguito di morosità, riattivazione della fornitura a seguito di morosità, variazione di potenza di un punto già attivo su richiesta del cliente e attivazione della fornitura di un nuovo punto di prelievo o di un punto precedentemente disattivato.

#### **ART. 7 - DETERMINAZIONE DELLE QUANTITA' EROGATE E UTILIZZO DEI DATI DI MISURA**

**7.1** La fatturazione dei corrispettivi per l'energia fornita avviene per i Clienti in Bassa Tensione nel rispetto del seguente ordine ai sensi del TIF:

a) dati di misura effettivi messi a disposizione dall'impresa di distribuzione; b) autoletture comunicate dal Cliente secondo le modalità e le tempistiche indicate al Cliente in bolletta per i punti di prelievo trattati monorari ai sensi del TIS, ossia in assenza di contatore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica prelevata; c) autoletture comunicate dal Cliente tramite e-mail all'indirizzo [service@alperia.eu](mailto:service@alperia.eu) per i punti di prelievo trattati per fascia ai sensi del TIS - ossia con contatore elettronico messo in servizio per la valorizzazione nelle diverse fasce orarie dell'energia elettrica prelevata - qualora siano state emesse una o più fatture contabilizzanti dati di misura stimati per almeno 2 (due) mesi consecutivi; d) dati di misura stimati messi a disposizione dall'impresa di distribuzione.

**7.2** Il distributore deve poter accedere liberamente e in condizioni di assoluta sicurezza ai gruppi di misura.

**7.3** I contatori sono da considerarsi esatti fino a prova contraria. I Clienti hanno diritto in ogni tempo a far verificare l'esattezza dei contatori, con le modalità previste in materia dall'ARERA. Qualora l'errore riscontrato non superi i limiti di tolleranza fissati dalle norme, il Cliente sarà tenuto a rimborsare le spese sostenute per la citata verifica, mentre in caso diverso si procederà alla ricostruzione dei consumi ed alla determinazione del relativo conguaglio.

Successivamente alla cessazione della fornitura per qualsiasi causa intervenuta, al Cliente saranno, altresì, addebitati o accreditati gli eventuali importi conseguenti a rettifiche o conguagli di fatturazione anche in base alla lettura finale effettuata dal distributore.

#### **ART. 8 - FATTURAZIONE, PAGAMENTI E RATEIZZAZIONE**

**8.1** La fatturazione dell'energia elettrica fornita avviene secondo periodi fissati da Alperia Smart Services Srl, rispettando quanto previsto in materia dalla vigente normativa di cui al TIF; in particolare la periodicità è: bimestrale per i Clienti domestici e non domestici connessi in bassa tensione con potenza inferiore o uguale a 16,5 kW; mensile per i Clienti non domestici connessi in bassa tensione con potenza superiore a 16,5 kW. Ciascuna fattura sarà emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall'ultimo giorno di consumo addebitato nella medesima fattura.

**8.2** La modalità normale di emissione della fattura è il formato elettronico. Al Cliente che non intende avvalersi del formato elettronico, la bolletta sarà emessa in formato cartaceo.

**8.3** Il pagamento delle bollette non può essere differito o ridotto nemmeno in caso di contestazione e dovrà essere effettuato dal Cliente entro 30 giorni dalla data di emissione delle medesime bollette tramite gli sportelli bancari o postali ovvero tramite la domiciliazione bancaria o postale. Il pagamento delle bollette tramite bollettino freccia bancario presso gli Sportelli Bancari della Cassa di Risparmio di Bolzano SpA è gratuito.

Qualora il Cliente non rispetti tale termine, sarà assoggettato ad un interesse di mora - calcolato su base annua - pari al Tasso Legale per i primi 10 giorni di ritardo ed al Tasso Ufficiale di Riferimento (già T.U.S.) maggiorato di 3,5 punti percentuali per i successivi giorni. Tali eventuali interessi saranno addebitati sulla prima bolletta successiva al pagamento.

**8.4** Il Cliente ha la possibilità di richiedere la rateizzazione delle somme dovute nei seguenti casi: a) Cliente domestico: qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al centocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta contenente ricalcoli; b) Cliente non domestico in bassa tensione con punto di prelievo trattato monorario ai sensi del TIS, qualora la bolletta contenente ricalcoli relativi a casi diversi di cui alla successiva lettera c) sia superiore al duecentocinquanta per cento dell'addebito medio delle bollette emesse sulla base di consumi stimati ricevute successivamente alla precedente bolletta di conguaglio; c)

per tutti i punti di prelievo ai quali, a seguito di malfunzionamento del gruppo di misura per causa non imputabile al cliente, venga richiesto il pagamento di corrispettivi per consumi non registrati dal gruppo di misura; d) tutti i punti di prelievo relativi al Cliente domestico ed al Cliente usi diversi in Bassa Tensione, nei casi di mancato rispetto, anche episodico, della periodicità di fatturazione prevista all'art. 8.1; e) tutti i punti di prelievo relativi al Cliente domestico ed al Cliente usi diversi in Bassa Tensione, nei casi di fatturazione di importi anomali, di cui all'articolo 9, comma 9.1, del TIQV non già previsti dalle precedenti lettere del presente comma.

**8.5** Il cliente finale domestico e non domestica in bassa tensione può richiedere la rateizzazione: a) solo per somme oggetto di rateizzazione superiori a 50 euro; b) con le modalità e le tempistiche indicate nella bolletta dall'esercente; c) entro i dieci (10) giorni successivi dal termine fissato per il pagamento della medesima bolletta. Gli importi oggetto di rateizzazione sono maggiorati del Tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea calcolato dal giorno di scadenza del termine fissato per il pagamento della bolletta.

**8.6** In caso di mancata regolarizzazione del pagamento della fattura e decorsi 14 (quattordici) giorni solari dalla scadenza di pagamento indicata nella fattura, Alperia Smart Services Srl provvederà ad attivare la procedura prevista in caso di morosità del Cliente tramite l'emissione di un apposito sollecito di pagamento, a mezzo lettera raccomandata, con invito al pagamento della bolletta entro 20 giorni solari dalla data del predetto sollecito e con addebito sulla successiva bolletta delle relative spese postali. A pagamento avvenuto, il Cliente è tenuto a trasmettere sollecitamente ad Alperia Smart Services Srl la relativa documentazione a mezzo fax al numero 0471 987 119 oppure a mezzo e-mail all'indirizzo [payments.dom@alperiaenergy.eu](mailto:payments.dom@alperiaenergy.eu).

#### **ART. 9 - COSTITUZIONE IN MORA. SOSPENSIONE DELLA FORNITURA E RIDUZIONE DI POTENZA**

**9.1** La costituzione in mora del Cliente tramite il sollecito di pagamento con lettera raccomandata, di cui all'art. 8, vale anche come preavviso di sospensione dei servizi e decorso un termine comunque non inferiore a 3 giorni lavorativi dalla scadenza del termine ultimo di pagamento indicato nel sollecito senza che il Cliente abbia effettuato il pagamento ed abbia consegnato o trasmesso a Alperia Smart Services Srl copia dell'avvenuto pagamento, quest'ultima, fatti salvi i casi espressamente previsti dai provvedimenti emanati dalle competenti autorità, potrà richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura di energia elettrica per uno o più punti di prelievo nella titolarità del medesimo Cliente.

**9.2** Per i punti di prelievo connessi in bassa tensione, qualora sussistano le condizioni tecniche del gruppo di misura, l'impresa distributrice procede, prima della sospensione della fornitura, alla riduzione della potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile. Decorsi 15 giorni dalla riduzione della potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte di Alperia Smart Services Srl, alla sospensione della fornitura. Per la riduzione di potenza è previsto l'addebito di cui all'art. 6.

**9.3** Allorquando i servizi sono stati ridotti oppure sospesi per morosità, la riattivazione degli stessi è subordinata alla dimostrazione del pagamento di quanto dovuto ad Alperia Smart Services Srl. A seguito del pagamento da parte del Cliente delle somme dovute ovvero di dimostrazione dell'avvenuto pagamento, mediante idonea documentazione, dell'avvenuto pagamento delle somme medesime, Alperia Smart Services Srl procederà all'invio immediato al distributore della richiesta di riattivazione della fornitura. Qualora la documentazione dimostrante l'avvenuto pagamento pervenga oltre le ore 18 nei giorni feriali, l'invio al distributore avverrà nel giorno successivo. In ogni caso il costo della riattivazione, di cui all'art. 6, verrà addebitato su una bolletta successiva.

**9.4** In caso di mancato rispetto della regolazione in materia di costituzione in mora e sospensione della fornitura al Cliente è prevista la corresponsione di indennizzi automatici da parte di Alperia Smart Services Srl, i cui importi sono riportati nell'allegato A di cui all'art. 12.

**9.5** In tutti i casi di sospensione e di risoluzione, è fatto salvo il diritto di Alperia Smart Services Srl a ricevere il rimborso delle spese relative ai solleciti di pagamento e delle spese relative alle operazioni di sospensione e di eventuale riattivazione.

**9.6** La sospensione della fornitura può essere disposta con effetto immediato e senza necessità di preventiva informazione in caso di prelievo fraudolento, come da normativa vigente Delibera ARERA n. 200/99 e s.m.i.

#### **ART. 10 - INTERRUZIONI DELLA FORNITURA. CONDIZIONI TECNICHE DI FORNITURA. RESPONSABILITA' E MANLEVA DEL CLIENTE. SICUREZZA DEGLI IMPIANTI**

**10.1** La fornitura è erogata con continuità e può essere interrotta temporaneamente, in tutto o in parte, dal gestore di rete competente, per cause di oggettivo pericolo, per ragioni di servizio, quali manutenzione, riparazione dei guasti sugli impianti di trasmissione e di distribuzione, ampliamento, miglioramento o avanzamento tecnologico degli impianti stessi, e per motivi di sicurezza del sistema elettrico.

**10.2** Tali interruzioni, nonché le interruzioni o limitazioni della fornitura dovute a cause accidentali, a cause di forza maggiore o comunque non imputabili ad Alperia Smart Services Srl non comporteranno alcun obbligo di indennizzo o risarcimento.

**10.3** In particolare, Alperia Smart Services Srl non risponde dei danni conseguenti a problemi tecnici concernenti la consegna dell'energia elettrica quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni della tensione o frequenza, della forma d'onda, interruzioni della continuità della fornitura o del servizio di trasporto, microinterruzioni, buchi di tensione e, in generale, anomalie derivanti dalla gestione della connessione degli impianti del Cliente alla rete elettrica.

**10.4** Il Cliente è responsabile della conservazione e della integrità degli apparecchi del Distributore situati nei luoghi di sua pertinenza, tranne il caso che altri li danneggino; in questo caso, il Cliente non risponde dei danni soltanto se presenta tempestivamente una denuncia alle autorità di pubblica sicurezza o ad altra competente e ne trasmette tempestivamente copia al Fornitore.

**10.5** Il Fornitore e il Distributore hanno il diritto di accedere agli impianti e apparecchi di quest'ultimo, anche per effettuare verifiche; ove ubicati all'interno dei luoghi di pertinenza del Cliente - con esclusione dei luoghi di proprietà condominiale o destinati a uso comune - ciò avverrà previo preavviso, salvo ragioni di comprovata urgenza e sicurezza o connesse a possibili prelievi fraudolenti.

**10.6** Nel caso di verifiche ai contatori richieste dal Cliente, se gli errori di misura risultano compresi entro i limiti stabiliti dalle norme CEI (Comitato Elettrotecnico Italiano), il Cliente medesimo è tenuto a corrispondere il contributo previsto dalle delibere dell'Autorità, di cui al TIC. L'ammontare verrà in ogni caso comunicato al Cliente al momento della richiesta di verifica. Se invece gli errori non risultano compresi entro i limiti sopraindicati, le spese di verifica saranno a carico del Fornitore e/o del Distributore.

**10.7** Nel caso in cui il Cliente richieda interventi per guasti o malfunzionamenti attribuiti a impianti e apparecchi del Distributore, se il guasto o il malfunzionamento non riguarda impianti e apparecchi del Distributore, il Cliente è tenuto a corrispondere i corrispettivi determinati in base ai criteri definiti dall'Autorità o comunque da questa approvati.

**10.8** L'impianto elettrico e apparecchi del Cliente sono quelli situati a valle del contatore, ossia quelli situati oltre il punto di uscita dai morsetti del contatore o del limitatore. Essi debbono essere conformi alle norme di legge e del Comitato Elettrotecnico Italiano (CEI) e il loro uso non deve provocare disturbi alla rete del Distributore. Alperia Smart Services Srl può far effettuare verifiche e, se risultano irregolarità, può sospendere la fornitura per il tempo occorrente al Cliente per adeguare gli impianti. Il Distributore o Alperia Smart Services Srl non rispondono dei danni causati dall'energia a valle del contatore, salvo che per causa a qualsiasi titolo imputabile a uno dei predetti soggetti.

**10.9** Il Cliente dovrà osservare tutte le norme prescritte dalle autorità preposte e tutte le disposizioni tecniche emanate dal distributore competente, a garanzia e nell'interesse del servizio e della sicurezza pubblica.

**10.10** Il Cliente si obbliga a tenere indenne e a manlevare Alperia Smart Services Srl da ogni contestazione o pagamento di oneri o danni che dovessero derivare allo stesso nell'ambito dell'espletamento dei servizi di cui al Contratto e che dipendano da fatti o comportamenti del Cliente.

**10.11** L'energia elettrica non può essere utilizzata a condizioni diverse da quelle indicate nel presente contratto né ceduta sotto qualsiasi forma ad altro soggetto utilizzatore.

#### **ART. 11 - INTEGRAZIONI, MODIFICHE E CESSIONE DEL CONTRATTO**

**11.1** Qualora suscettibili di inserimento automatico, saranno recepite nel contratto le disposizioni imposte da leggi o provvedimenti di pubbliche autorità o altri soggetti competenti che comportino modifiche, integrazioni o abrogazioni alle clausole del contratto o ai corrispettivi e/ o oneri allo stesso applicabili. Inoltre il contratto, in corso di vigenza, si intende modificato di diritto, mediante l'inserimento di clausole negoziali e regolamentazioni tecniche definite dall'ARERA.

**11.2** In caso di variazione di specifiche clausole contrattuali da parte di Alperia Smart Services Srl, la stessa provvederà a darne comunicazione con un preavviso non inferiore a 3 mesi rispetto alla decorrenza delle variazioni. In assenza di recesso da comunicare entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, si intenderanno accettate dal cliente le nuove clausole.

**11.3** Al Cliente è vietata la cessione del contratto.

**11.4** L'Azienda ha la facoltà di cedere il presente contratto ad altre imprese oppure delegare un terzo per la sua esecuzione.

#### **ART. 12 - LIVELLI DI QUALITA' COMMERCIALE ED INDENNIZZI AUTOMATICI**

Ai Clienti sono dovuti degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale previsti dalla normativa vigente in materia da parte dell'Autorità. Per gli indicatori di qualità previsti, il loro livello e l'ammontare dell'eventuale indennizzo si rimanda all'allegato A che costituisce parte integrante del presente contratto.

#### **ART. 13 - INFORMAZIONI, RECLAMI E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE**

**13.1** Il Cliente può formulare ad Alperia Smart Services Srl richieste di informazioni e reclami attraverso i seguenti canali: via posta ordinaria (casella postale 1 BZ 3, I - 39100 Bolzano), via fax al numero 0471 987 141 oppure via posta elettronica all'indirizzo [service@alperia.eu](mailto:service@alperia.eu).

**13.2** Per l'invio di un reclamo può essere utilizzato il relativo modulo scaricandolo dal sito internet [www.alperia.eu](http://www.alperia.eu) oppure può essere redatto in forma libera con i seguenti contenuti minimi: nome e

cognome; indirizzo di fornitura; indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o di posta elettronica per l'invio della risposta scritta; servizio, a cui si riferisce (elettrico, gas, entrambi); codice cliente oppure il codice alfanumerico identificativo del punto di prelievo dell'energia elettrica (POD) o di riconsegna del gas naturale (PDR); una breve descrizione dei fatti contestati.

**13.3** Il Cliente ha la possibilità di attivare eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, il Cliente che ha ricevuto ad un suo reclamo una risposta scritta ritenuta insoddisfacente oppure se sono decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo senza ricevere risposta e, comunque, non oltre un anno dalla data di invio del reclamo stesso, può attivare il Servizio Conciliazione gratuito istituito dall'ARERA. Il tentativo di conciliazione di fronte al Servizio Conciliazione è obbligatorio prima di poter ricorrere al giudice ordinario. Le modalità ed ulteriori informazioni sono disponibili sul sito dell'ARERA <http://www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm>.

**13.4** Oltre al Servizio Conciliazione istituito dall'ARERA, Alperia Smart Services Srl si riserva di aderire di volta in volta ed entro 15 giorni dal ricevimento del relativo invito anche alla procedura di risoluzione alternativa delle controversie promossa dinanzi all'organismo ADR "Conciliareonline.it" ([www.conciliareonline.it](http://www.conciliareonline.it)). Per poter accedere a questa procedura di risoluzione alternativa da parte del Cliente domestico sono validi i medesimi presupposti previsti dal Servizio Conciliazione di ARERA inerenti il reclamo.

#### **ART. 14 - FORO COMPETENTE E IMPOSTE DI REGISTRAZIONE**

Per le eventuali controversie tra le parti è competente il Foro del luogo di residenza o di domicilio per i Clienti domestici, il Foro di Bolzano, invece, per i Clienti non domestici. L'eventuale imposta di registrazione del contratto sarà a carico della parte che volontariamente procederà alla registrazione del contratto o a carico della parte che procederà alla registrazione in caso d'uso.

#### **ART. 15 - NORME GENERALI**

**15.1** Il Cliente dichiara che l'immobile oggetto della fornitura è in regola con le vigenti disposizioni urbanistiche e che lo stesso rientra nella sua legittima disponibilità, sollevando Alperia Smart Services Srl da ogni responsabilità rispetto a pretese di terzi al riguardo.

**15.2** Il Cliente dichiara di essere stato informato che i dati personali forniti formeranno oggetto di trattamento dei dati ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" oppure "Regolamento" - vedasi il sito internet [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)) e di aver ricevuto la relativa informativa di legge.

**15.3** Al momento della conclusione del contratto di fornitura o al più tardi entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e comunque, in ogni caso, prima dell'attivazione della fornitura, se questa è avvenuta mediante tecniche di comunicazione a distanza che non consentono la trasmissione immediata del documento, Alperia Smart Services Srl consegnerà o trasmetterà al Cliente finale in forma cartacea o, a scelta del Cliente finale, su altro supporto durevole una copia integrale del contratto.

**15.4** In caso di variazione dell'indirizzo di recapito delle bollette, comunicazioni e/o altro, il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente il nuovo recapito.